



BANCO BMG S.A.

Companhia Aberta

CNPJ/ME nº 61.186.680/0001-74 | NIRE: 35.3.0046248-3

COMUNICADO AO MERCADO

O Banco BMG S.A. (B3: BMGB4) ("Banco"), comunica aos seus acionistas e ao mercado em geral que, diante da pandemia de COVID-19, o Banco vem tomando, em linha com os direcionamentos estabelecidos pelas autoridades de saúde nacionais e internacionais, diversas medidas preventivas para minimizar os efeitos da pandemia tanto quanto possível, especialmente no que se refere a segurança dos seus acionistas, colaboradores, clientes e fornecedores, bem como a continuidade dos seus negócios.

A fim de manter os seus acionistas e o mercado devidamente informados sobre as iniciativas do Banco, foi disponibilizado, nesta data, no site de Relações com Investidores e na CVM, uma apresentação sobre o posicionamento e medidas implementadas em razão da pandemia. Ressalta-se que referida apresentação não traz informações sobre os resultados financeiros e projeções, os quais serão discutidos na teleconferência de resultados agendada para dia 08 de maio de 2020.

O Banco reitera o seu compromisso com a segurança, saúde e bem-estar de todos, mantendo o funcionamento dos seus negócios.

São Paulo, 16 de abril de 2020.

Flávio Pentagna Guimarães Neto

Diretor de Relações com Investidores



Atualização COVID-19

Abril/2020

O BMG está **#PensandoEmTodos** e tomamos medidas importantes diante desse atual cenário.

Movimento
#Pensando
*Em***Todos**



website para atualização sobre nossas ações perante o COVID-19
www.bancobmg.com.br/site/coronavirus

PILARES DE ATUAÇÃO



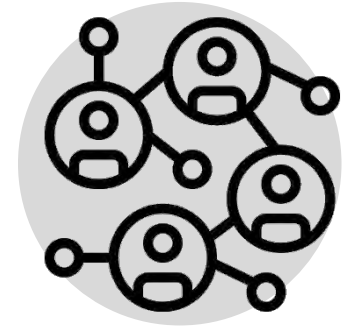
COLABORADORES

Medidas visando **proteger a saúde** dos colaboradores, mantendo a **produtividade e engajamento** na operação em home office



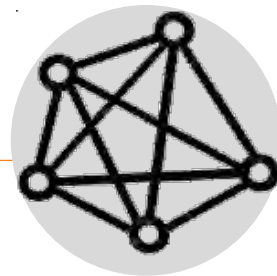
CLIENTES

Ações que visam garantir o **relacionamento e acesso** aos produtos e serviços de **forma segura e remota**



GOVERNANÇA

Comitê de gestão de crise com a participação de toda a diretoria garantindo o **funcionamento dos negócios**
#BMGnãopara



SUPORTADO POR TI

Capacidade instalada

Agilidade

BEM ESTAR E CUIDADO



96% dos colaboradores do corporativo estão atuando **por home office**

- Em pesquisa, **88% indicou que está se sentindo bem** com a experiência de trabalhar em home office



Antecipação da primeira parcela do 13º, assim como antecipação de **Vale Alimentação e Vale Refeição**



Para os colaboradores que precisam estar fisicamente trabalhando, os **cuidados de limpeza e distanciamento** foram reforçados. Ainda, foi dada a faculdade de **antecipação de férias**



Compromisso de não demitir nenhum colaborador

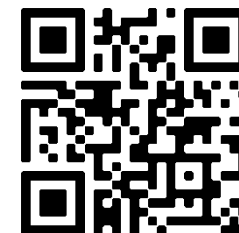


Criação de **canal de atendimento médico a distância**, para dúvidas e consultas no caso de sintomas



Apoio psicológico aos nossos colaboradores por meio do programa **Psicologia Viva** (sessões de terapia a distância) e realização de **webinars**

Mensagem dos
colaboradores:



Estamos em um momento de grande incerteza, importante reforçar habilidades cognitivas e conseguir um time engajado e produtivo

ENGAJAMENTO



Ampliação do **engajamento dos colaboradores** com comunicações diárias, vídeos e webinars com profissionais do Banco e de mercado



Criação de “**social mídia BMG**” com o Yammer, para maior senso de pertencimento e proximidade



Execução do plano de trabalho de transformação, entrando com novas ações constantemente para manter o time motivado na visão de futuro pós-crise

PRODUTIVIDADE



Compartilhamento de **ferramentas e melhores práticas** de home office e **criação de treinamento para gestão de equipes remotas**



Gestão das prioridades dentro dos squads



Adaptação de programas presenciais previstos para modelo online, como Hackathon e workshops



Pesquisa de percepção de **funcionamento do home office** e da **produtividade**

ADAPTAÇÃO NA NOSSA FORMA DE SE RELACIONAR



Alteração do script de atendimento, **reforçando o uso de nossos canais remotos**



Maior propensão a utilização dos canais remotos: a quantidade de novos clientes cadastrados para autosserviço via WhatsApp dobrou em mar/20, comparado com jan/20



No bot do WhatsApp, o **índice de retenção das demandas é de 93%**



A maioria das lojas help! estão **priorizando operar com portas fechadas e vendas remotas**



Os profissionais estão orientados a **trabalhar com cuidado redobrado**, usando **máscara e álcool em gel** em atendimento nas lojas ou visita aos clientes



Expansão do horário de atendimento para evitar aglomeração e horários de picos



Antecipação do lançamento de apps para franqueados e correspondentes permitindo a contratação remota de todos os produtos e serviços oferecidos pelo Banco



Utilização de **biometria** presente na help! **para auxiliar no onboarding para o banco digital**



Os canais físicos estão mais **engajados para realizar venda digital** e os canais digitais já contam com **mais de 1 milhão de clientes**



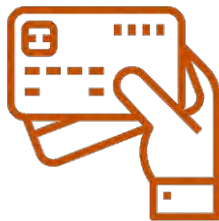
Posicionamento BMG com os canais: comunicação tempestiva, incremento nos treinamentos digitais e apoio na sustentabilidade

CLIENTES

Comunicação próxima com os clientes e canais de atendimento

[illegible]

ADAPTAÇÃO NOS NOSSOS PRODUTOS



Garantir acesso ao crédito

- ✓ **Alterações para aposentados e pensionistas do INSS¹:**
 - **Redução da taxa de juros** do cartão de crédito e empréstimo consignados
 - **Aumento no prazo máximo** para 84 meses
 - **Aumento no limite** do cartão de crédito consignado
- ✓ Avaliação proativa da base de clientes para **revisão de crédito e aumento de limite**
- ✓ Opção de **refinanciamento para clientes em atraso**, auxiliando na sua gestão financeira



Benefícios e auxílio aos clientes

- ✓ **Volta pra Mim:** programa de **cashback** no uso tanto do cartão de crédito quanto de débito
- ✓ **Desconto** de até 10% nas compras realizadas em qualquer **farmácia** do Brasil, no período de 2 meses para todos os cartões do BMG



COMITÊ DE GESTÃO DE CRISE

- Processo eficiente de tomada de decisão
- Reuniões diárias



STAKEHOLDERS

- ✓ Doações para hospitais de campanha e cestas básicas
- ✓ Rede de apoio para os franqueados e correspondentes
- ✓ Auxiliar nossos principais fornecedores a colocar os times em home office



CULTURA DE GESTÃO DE CUSTOS

- ✓ Obter eficiência máxima através da aplicação de Orçamento Base Zero
- ✓ Repriorização dos projetos e investimentos com olhar de sustentabilidade



CULTURA DE GESTÃO DE RISCOS

- ✓ Visão sistêmica e tempestiva de riscos
- ✓ Planos de contingência se demonstraram aderentes



CRÉDITO

- ✓ **Qualidade de ativos:** 72% da carteira em risco consignado (sendo 84% risco federal)¹
- ✓ **Baixa concentração por cliente:**
 - 10+ clientes representam 3,8% da carteira total
 - 100+ clientes representam 11,2% da carteira total
- ✓ **53%** dos clientes do Crédito na Conta **recebem o benefício no BMG**
- ✓ Carteira de **operações estruturadas** com **sólidas garantias**



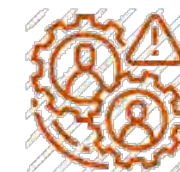
LIQUIDEZ

- ✓ ALM com **gap positivo** de 7 meses
- ✓ Nível de **caixa adequado**
- ✓ Potencial e expertise para **alta capacidade de securitização** dos ativos
- ✓ **Medidas do Bacen** geram liquidez adicional, em especial:
 - Letra Financeira Garantida
 - Novo DPGE



CAPITAL

- ✓ Nível de **capital confortável**, suficiente para plano de crescimento e cenário de estresse



OPERACIONAL

- ✓ Operação em **pleno funcionamento** e aderente
- ✓ **Suporte de tecnologia**

Relações com Investidores

ri@bancobmg.com.br
www.bancobmg.com.br/RI